

DEFENSORÍA DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL TRANSPORTE
PÚBLICO



PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

Informe de Acción Específica

Supervisión de seguimiento en prevención de cobros excesivos y verificación de cumplimiento de protocolos de seguridad o bioseguridad, en el servicio de transporte público colectivo. Verificación del trabajo realizado por la Dirección General de Transportes DGT, el Departamento de Tránsito de la Policía Nacional Civil DTPNC, la Superintendencia de Transporte Público STP, y la Dirección General de Protección y Seguridad Vial -PROVIAL- durante la Semana Santa 2021.

Guatemala, abril de 2021.



1 | 31

I. Justificación

De acuerdo a registros estadísticos, los hechos viales comúnmente conocidos como accidentes de tránsito, son la segunda causa de muerte en el país, entre estos los generados por intervención de vehículos de transporte público colectivo.¹

Los referidos datos estadísticos indican que anualmente en Guatemala se registra mayor incidentalidad vial, acentuándose durante la Semana Santa y las celebraciones de fin de año, donde se observa autobuses sobrecargados, ya que en estas fechas se incrementa la demanda del servicio de transporte público colectivo, en virtud que se desplazan más pasajeros, lo que dadas las condiciones actuales, significan un mayor riesgo debido a la irresponsabilidad de algunos pilotos y transportistas, así como a la conducción temeraria. Entre otras situaciones, los pasajeros del transporte público colectivo soportan diariamente malos tratos, incrementos ilegales de las tarifas autorizadas, unidades de transporte público colectivo en mal estado o bien, en donde los propietarios de estos dan escaso o mal mantenimiento mecánico, incluyendo llantas en mal estado, que han puesto en riesgo a los usuarios de este importante servicio público, registrándose hechos viales que reportan anualmente pérdida de vidas humanas de pasajeros.

En la etapa de reactivación del servicio de transporte extraurbano, pese a haberse realizado ensayos, en los cuales participaron: la Comisión Presidencial de Atención a la Emergencia Covid-19 (Coprecovid), el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) y la Dirección General de Transportes (DGT), la Municipalidad de Guatemala, entre otras, y con lo cual se autorizó la continuación del referido servicio, se ha registrado el no cumplimiento del protocolo de bioseguridad, así como un aumento no autorizado a la tarifa ya establecida del pasaje. Dicho lo anterior, y pese a las reuniones sostenidas entre portadores o transportistas y las autoridades del Ministerio de

¹ Protocolo de actuación Policial-Puestos de control policial No. 08-2013. Policía Nacional Civil, Pág. 4



Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda (MICIVI), contrario a los que algunas personas indican, no se estableció o autorizó incremento al pasaje o tarifa denominada COVID, por lo cual siguen estando vigentes las tarifas previas a las acciones de la pandemia del COVID-19.

Es evidente que las decisiones del Estado para fortalecer sus instituciones y brindarle una respuesta efectiva a la población, han sido lentas o negativas, ante las crecientes necesidades de los usuarios del transporte colectivo. En virtud de que constantemente se incumple con la legislación en materia de transporte, ya que las condiciones de seguridad, eficiencia y beneficio público en el transporte de pasajeros resultan indiferentes, puesto que a diario se registran abusos y hechos viales, lo que ha dejado secuelas, heridas permanentes y muertes.

De la necesidad de acciones concretas para reducir los hechos viales en el transporte público, las autoridades han programado la realización de actividades, entre estas, los operativos en carretera de revisión de buses colectivos, pues tienen bajo su responsabilidad garantizar la seguridad vial. Pese a tener un número asignado insuficiente inspectores, brigadas y agentes de los distintos departamentos de policía municipal de tránsito que están autorizadas para operar en el país, los hechos viales continúan incrementándose la cantidad de accidentes y de víctimas.²

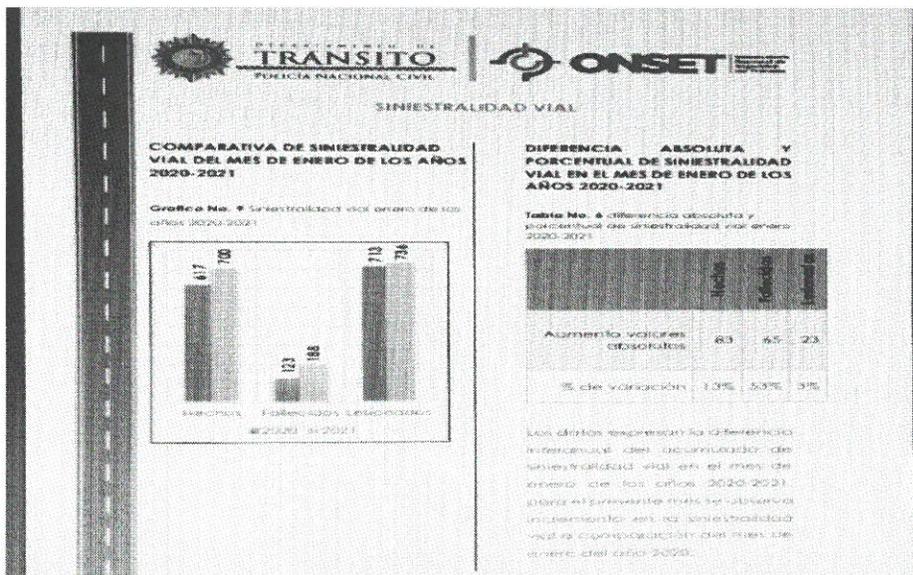
Según los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de aquí al año 2030, “el Estado debe proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.”³ Por lo que es importante verificar el cumplimiento del presente objetivo de parte de las autoridades rectoras y responsables de la seguridad en el transporte colectivo.

² www.transito.gob.gt, nota: 69 PMT'S autorizadas por el Departamento de Tránsito. 14 de marzo 2019.

³ Labor de la Comisión de Estadística en relación con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, Objetivos y metas (de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible).



Según datos del Departamento de Tránsito de la Policía Nacional Civil, la segunda causa de muerte en el país son los hechos viales, debiendo realizar las autoridades rectoras del tránsito y transporte público, acciones diferentes y contundentes para reducir estos indicadores. ⁴



Según datos financieros de la Dirección General de Protección y Seguridad Vial PROVIAL en lo que se refiere a los vehículos que cuentan para los patrullajes que realizan, se nos proporcionó la siguiente información: 3 motocicletas, 15 vehículos, 1 camioneta sport, 1 microbús y 26 pick ups, para cubrir el territorio nacional en patrullajes y operativos preventivos, al transporte público colectivo, de carga y liviano.

La Procuraduría de los Derechos Humanos, por mandato constitucional, tiene la facultad de supervisar a la administración pública y promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia de Derechos Humanos, en ese sentido, la Defensoría de las Personas Usuarias del Transporte Público podrá supervisar el actuar de la dirección rectora de proporcionar seguridad y protección vial a los usuarios de transporte público colectivo.

⁴ <https://transito.gob.gt/boletin-estadistico-de-seguridad-vial-enero-2021/>

II. Objetivos:

General:

Dar seguimiento a las acciones informadas por las autoridades de la Dirección General de Seguridad y Protección Vial PROVIAL, Dirección General de Transportes DGT, Departamento de Tránsito de la Policía Nacional Civil DTPNC y Superintendencia de Transporte Público STP, verificándolas a través de visitas *in situ* en los operativos realizados por las referidas entidades. Asimismo, verificar de manera documental por medio de los reportes oficiales de las instituciones responsables, que tiendan a lograr un transporte público, digno y seguro, así como el avance en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Específicos:

1. Verificar las acciones preventivas y reactivas por medio de visitas *in situ*, así como realizando entrevistas y llenado de boletas para evitar los cobros excesivos de tarifas y establecer el cumplimiento de protocolos de seguridad y de bioseguridad.
2. Establecer las actividades y los resultados de los operativos realizados por la Dirección General de Transportes DGT, el Departamento de Tránsito de la Policía Nacional Civil DTPNC, la Dirección General de Protección y Seguridad Vial PROVIAL y la Superintendencia de Transporte Público STP, tanto en las carreteras como en las centrales de transferencias, así como los mecanismos de cumplimiento de los procedimientos y operativos de la Dirección General de Protección y Seguridad Vial -PROVIAL-, que estén encaminados a prevenir hechos viales, cobros excesivos y contagios por la pandemia del COVID-19.

III. Hallazgos.

Se entrevistó al licenciado Juan Carlos Aquino, Brigadier V, de la Dirección General de Protección y Seguridad Vial (PROVIAL), quien manifestó que tienen instalado el campamento junto a otras instituciones que conforman el Sistema Nacional de Prevención de Semana Santa (SINAPRESE).

del 30 de marzo al 5 de abril del año 2021. Dentro del plan de prevención se dispone con el número telefónico 1520 *Call Center*, para el seguimiento de las denuncias recibidas, así como el apoyo en los 10 campamentos instalados en distintos puntos del país. El funcionario indicó que, con la implementación de estas acciones se logrará una comunicación directa con los pilotos, fomentar la cultura y educación vial; así como la prevención del contagio del COVID-19. Además, considera importante el incremento de patrullajes coordinados con las otras instituciones.

1. Los operativos se concentran en disminuir la siniestralidad vial.
2. Mantener presencia física en las principales rutas del país.
3. Implementar, coordinar y participar en todo tipo de control vehicular, que se encamine a velar que las personas que utilicen el servicio de transporte extraurbano lo puedan hacer con confianza en vehículos que no sobre pasen su capacidad y cuenten con la documentación de ley.

Durante la supervisión se observó que la Dirección General de Transportes DGT, estaba realizando los operativos de forma coordinada de acuerdo a los procedimientos establecidos para la prevención de hechos viales en el transporte público extraurbano, verificando el cumplimiento de la legislación vigente. De esa cuenta se observa en la **gráfica 1** que en los días día, martes al domingo, fueron supervisadas 407 unidades de transporte extraurbano por la Dirección General de Transportes y por la Dirección General de Protección y Seguridad Vial, dando como resultado la imposición de 18 autobuses, 16 de ellas por sobrecarga y 2 por circular sin registro, ver **gráfica 2**. La institución tiene la facultad de imponer multas y sancionar a transportistas, pilotos de buses por incumplimiento a las leyes. Aunado a ello se verificó que cumplieran con los protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, en concordancia a la prevención de contagios de la pandemia del COVID-19, pese a ello, no se encontró presencia del personal del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para constatar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad por parte de los transportistas o que las autoridades realizarán su labor, en este contexto; de manera adecuada. Cabe mencionar que esta entidad cuenta con poco recurso humano para realizar los operativos a nivel nacional, actualmente está integrada por veintidós inspectores. En comparación con PROVIAL, la DGT

solamente tiene dos sedes regionales, mismas que se encuentran ubicadas en Quetzaltenango y Zacapa.

La verificación se realizó de manera presencial en los siguientes puntos: Ver gráfica 3.

1. Central de Transferencias Sur CENTRA SUR.
2. Central de Transferencias Norte CENTRA NORTE.
3. 41 calle zona 8, estación de buses extraurbanos hacia el occidente del país.
4. Campamento del Sistema Nacional de Prevención de Semana Santa (SINAPRESE), ubicado en San Lucas Sacatepéquez.

Entrevistas a pasajeros

Se realizaron entrevistas a los usuarios del servicio de transporte extraurbano en los puntos arriba indicados, de los cuales el 52.2 por ciento eran mestizos y el 47.8 por ciento maya. **Gráfica 4.** Y de ellos según la **gráfica 5** el 91.3 por ciento de los pasajeros entrevistados respondieron hablar español y el 8.7 por ciento garífuna. De acuerdo a las personas entrevistadas el 78.3 por ciento fueron mujeres y el 21.7 por ciento hombres. Ver **gráfica 6.**

Central de Transferencias Sur, CENTRA SUR

- a. Las áreas de abordaje y desabordaje de pasajeros de los buses que se dirigen a la costa sur del país, al momento de la verificación se encontraban con poca afluencia de pasajeros, algunos pilotos entrevistados manifestaron que el flujo de pasajeros que viajan al interior del país es menor al del año 2019, esto como consecuencia de la pandemia del COVID-19.
- b. Se solicitó documentación vigente de los vehículos, tarjeta de circulación y operación, seguro obligatorio vigente. Se verificó el estado general de los autobuses; así mismo, al abordar cada autobús se dialogó con los pasajeros, a quienes se les realizó la entrevista relacionada al cobro del pasaje, medidas de bioseguridad, trato del piloto y ayudante hacia ellos.
- c. Se pudo constatar que los autobuses verificados estaban plenamente identificados, con poster o stickers relacionados a la prevención del contagio del COVID-19, las medidas a seguir como el uso de la mascarilla, lavado de manos, uso de gel desinfectante, aforo establecido para cada unidad, y

las medidas implementadas por cada autobús, contando cada uno con termómetro y alcohol en gel. En tal sentido el resultado de la entrevista a usuarios indica que: **gráfica 7** el 87 por ciento de los entrevistados manifestaron haber observado el respeto al distanciamiento físico de 1.5 metros entre las personas. Y el 13 por ciento no. Ver **gráfica 8**.

- d. Pese a no contar las líneas de autobuses con oficinas y salas de espera, al abordarlos no se vio aglomeración de pasajeros, que incumplieran las medidas de bioseguridad.
- e. Algunos pasajeros indicaron que ya dentro del bus no tenían colocada la mascarilla, y no se les tomaba la temperatura, según las respuestas el 13 por ciento indicó que si cumplían y el 87 por ciento que no. Ver **gráfica 9**. Se les recordó la importancia del su uso adecuado y permanente, para la protección de los demás pasajeros, puesto que respondieron que la norma que se cumple al 100 por ciento es que les proporcionaban a los pasajeros alcohol en gel y a un 83.3 por ciento les tomaban la temperatura. Ver **gráfica 10**.
- f. Algunos pasajeros indicaron que se les estaba cobrando el doble del pasaje, al cobrado antes de la pandemia, y que algunos pilotos en el camino suben más pasajeros, a sabiendas que no en todos lados hay puestos de control. Y de acuerdo al cuestionario realizado a los usuarios, el 100 por ciento respondieron que el costo del pasaje no es el mismo que el del año 2020. Ver **gráfica 11**.
- g. No se observó presencia de las instituciones que conforman el SINAPRESE, ni presencia de personal del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para constatar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad por parte de los transportistas o que las autoridades realizarán su labor, en este contexto, de manera adecuada

Central de Transferencias Norte, CENTRA NORTE

- a. En esta central de autobuses extraurbanos, pese a contar cada línea de transporte, con oficina propia para la compra de boleto, no todas contaban con espacios para que los pasajeros guardaran el distanciamiento social, según los protocolos de bioseguridad.
- b. En algunas líneas de transportes que se dirigían hacia las Verapaces, se observó que previo al abordaje, hacían cola en la acera sin guardar el distanciamiento social, y no se observó al personal de la línea de autobuses que les recordara guardar el distanciamiento social establecido de 1.5.mts. de distancia. En la entrevista realizada a los pasajeros, según puede observarse en la **gráfica 13** el

87 por ciento de ellos manifestaron que si se respeta el distanciamiento de 1.5 metros, mientras tanto el restante 13 por ciento indicó que no se respeta. **Ver gráfica 7.**

- c. Pilotos o ayudantes tomaban la temperatura y aplicaban alcohol en gel en la entrada a los autobuses, previo a su abordaje, en la **gráfica 12** los pasajeros manifestaron, en un 87 por ciento que si existe personal específico para tomar la temperatura y aplicar alcohol en gel, mientras que el 13 por ciento indicaron que no cuentan con el referido personal.
- d. Las líneas de transporte extraurbano, con destino el departamento de Jalapa, se encontraban saturadas de pasajeros haciendo cola en el interior del centro comercial, al consultar al encargado de la oficina, éste manifestó que por estar trabajando solamente con el 50% de pasajeros, los autobuses se llenan rápido y no contaban con muchas unidades.
- e. Se observó que solamente las líneas de transporte MUTERITA y PERLA DE ORIENTE tenían a una persona fumigando las unidades de transporte, al momento de realizarse el desabordaje de pasajeros, preparándola para el siguiente abordaje, al ser interrogado el empleado de la línea de autobuses manifestó que esta actividad la viene realizando desde el reinicio de operaciones, actividad que la hacen todo el día.
- f. No se observó presencia de las instituciones que conforman el SINAPRESE o de personal del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para constatar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad por parte de los transportistas o que las autoridades realizarán su labor, en este contexto, de manera adecuada
- g. En cuanto a la opinión de los usuarios del transporte, respecto del distanciamiento social; en las ventanillas, en donde se adquiere el boleto, las ocho (8) pasajeras indicaron que éste sí se respeta. Sobre los protocolos de bioseguridad implementados en las ventanillas de venta de boletos, las ocho (8) entrevistadas indicaron que disponen de alcohol en gel y que se les toma de temperatura, así como de una persona que verifica el uso obligatorio de la mascarilla.
- h. En lo referente al distanciamiento físico de 1.5 metros en la cola para abordar el autobús, las ocho (8) pasajeras indicaron que sí se respeta. En cuanto a que si la empresa de transporte cuenta con personal para la toma de la temperatura, aplicación de alcohol en gel y verificación del uso de la mascarilla previo a abordar el autobús, las ocho (8) afirmaron que sí hay personal designado para tal actividad.

- i. En relación al costo del pasaje las nueve (9) personas entrevistadas afirmaron que éste no es el mismo del año pasado, puesto que fue duplicado debido a la pandemia del COVID-19. Entre lo expresado por los pasajeros se establece que antes de la actual pandemia del COVID-19 viajar hacia la cabecera departamental de Chiquimula costaba Q45, pero ahora les cobran Q85. En algunos casos la tarifa no es el doble, pero sí se aproxima, dado que antes para viajar a Usumatlán, Zacapa, costaba Q30 y ahora Q60, misma situación se repite cuando se viaja a Jalapa, ya que antes costaba Q40 y ahora Q70, y así en lo sucesivo. De acuerdo en la **gráfica 11**, el cien por ciento de los usuarios entrevistados indicaron que las tarifas que les cobran son superiores a las del año 2020.
- j. Se irrespeta el protocolo de bioseguridad y se registran cobros superiores a los autorizados, puesto que los ocho (8) entrevistados respondieron que no abordarían un autobús sobrecargado. En cuanto a denunciar si los transportistas que les hacen un cobro mayor al establecido, o el bus va sobrecargado, Ver **gráfica 13**, sin respetar los protocolos de seguridad, las ocho (8) pasajeras dijeron que estaban conscientes de que podían denunciar dichas situaciones. Ver **gráfica 14**.

Estación 41 calle zona 8, buses extraurbanos hacia el occidente del país

- a. Se realizaron seis (6) entrevistas a pasajeros quienes se dirigían a diferentes destinos del interior del país, se estableció que tres hablan español, tres corresponden al grupo étnico maya, quienes hablan idioma español y de los cuales solo uno (1) afirmó hablar en idioma Kiché’.

Los entrevistados indicaron que en esta estación de buses no hay ventanillas para compra de boletos, sino que la modalidad es que suben directamente al autobús y en la ruta el ayudante del piloto pasa cobrando a cada pasajero, tampoco hay un distanciamiento físico para ingresar al automotor. Respecto de que en los buses haya personal para toma de temperatura, aplicación de alcohol en gel y verificación del uso de la mascarilla, los entrevistados indicaron que el piloto o el ayudante de éste, son quienes realizan o verifican que estas medidas de protección se cumplan.

- b. En relación al costo del pasaje, los seis (6) entrevistados indicaron que no es el mismo del año 2020, ya que debido a la pandemia del COVID-19 el precio del pasaje fue duplicado. Entre lo expresado

10 / 31

por los pasajeros se establece que antes de la referida pandemia, viajar hacia Sacapúlitas, Quiché, costaba Q30, pero ahora les cobran Q70. En algunos casos la tarifa no es el doble, pero sí se aproxima, dado que antes para viajar a Chupol, Huehuetenango, costaba Q40 y ahora Q60, misma situación se repite cuando se viaja a San Marcos, antes costaba Q50 y ahora Q80, y así respectivamente en cada destino. Ver **gráficas 11 y 15**.

- c. En cuanto a si los buses van sobrecargados sin respetar las medidas de bioseguridad en relación a la protección de los pasajeros, los entrevistados afirmaron que esto no sucede y que se respeta el aforo establecido. De igual manera manifestaron que no abordarían un autobús sobrecargado. Ver **gráfica 13**.

- d. En relación a denunciar si los transportistas les hacen un cobro mayor al establecido, o el bus va sobrecargado, sin respetar los protocolos de bioseguridad, cinco (5) de los pasajeros dijeron que no sabían que podían denunciar dichas situaciones. El sexto pasajero afirmó que estaba consciente de que podía denunciar los actos antes mencionados. De acuerdo a las 23 entrevistas realizadas a los usuarios durante este monitoreo, un 69.6 % de los pasajeros (16) indicaron si saben que pueden denunciar los cobros mayores a los establecidos, así como si el autobús va sobrecargado o incumplen el protocolo de bioseguridad. Ver **gráfica 14**.

- e. No se encontró presencia de personal del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para constatar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad por parte de los transportistas o que las autoridades realizarán su labor, en este contexto, de manera adecuada

CAMPAMENTO SINAPRESE Cruce San Lucas – Antigua Guatemala, Sacatepéquez

- a. En la supervisión efectuada a tres (3) buses que transitaban en el cruce de San Lucas y Antigua Guatemala, durante el operativo implementado por el Sistema Nacional de Prevención Semana Santa -SINAPRESE- se establecieron las condiciones o el estado de los tres (3) autobuses, determinando lo siguiente: las llantas y su carrocería exterior se encontraban en excelentes condiciones, sin

embargo, el tercer automotor registró regulares condiciones en sus llantas. En relación al estado de los asientos y el piso, los tres automotores se encontraban en regulares condiciones. Los tres autobuses supervisados contaban con vidrios, iluminación interna en excelente estado y la debida rotulación en los asientos con los protocolos de prevención del COVID-19.

- b. Entre otros aspectos que abarcó la supervisión se constató que los tres autobuses verificados cumplieron con la presentación de la documentación necesaria (tarjeta de operación, licencia de conducir, seguro de transporte y cobro de tarifa autorizada), en el momento en el que fueron detenidos en el operativo implementado por el SINAPRESE. En lo referente a la revisión de la sobrecarga de pasajeros las autoridades detectaron en uno de los buses, el doble del aforo permitido, por lo que al piloto le fue impuesta la multa correspondiente.
- c. Por otra parte, se estableció que la SINAPRESE efectuó revisión del estado de las llantas así como de los dispositivos de bioseguridad de los tres automotores, los cuales disponían de los rótulos de distanciamiento, medidor de temperatura, alcohol en presentación de gel. No se encontró presencia de personal del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para constatar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad por parte de los transportistas o que las autoridades realizarán su labor, en este contexto, de manera adecuada.

IV. Conclusiones

1. Se verificó que el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda por medio de la Dirección General de Transportes DGT, realiza acciones, entre estas, operativos en carretera, cuyo objetivo es lograr que los porteadores, conductores y ayudantes, respeten la tabla o el tarifario establecido de los precios para el transporte extraurbano, puesto que se hace evidente el incumplimiento del cobro de las tarifas autorizadas por el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda. Los transportistas, cobran hasta del doble, con lo que han afectado directamente la economía de los usuarios y creado competencia con otros transportistas. Por aparte se verificó que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social no realizó acciones de verificación en terminales y en autobuses acerca del cumplimiento del protocolo de bioseguridad contra el COVID-19, que actualmente se incumple en los autobuses, terminales de transferencias y terminales de buses, lo que pone en alto riesgo a la población guatemalteca.
2. Se notó que prestan el servicio de transporte extraurbano, unidades que posiblemente no cuentan con la autorización correspondiente de parte de la DGT, y al no haber suficientes operativos de parte

de esta institución se incumple el Decreto número 45-2016 y su reglamento, proliferando el transporte no autorizado que se traduce en competencia desleal para los porteadores que cumplen con sus obligaciones legales.

3. La DGT, cuenta con: veintidós inspectores, seis vehículos para realizar operativos en carretera, centrales de transferencias y terminales, etc. lo cual resulta insuficiente para lograr el control del transporte extraurbano en carretera.
4. Se evidenció escasa presencia del personal de la DGT, para la observancia del transporte extraurbano en los puntos o centrales de autobuses en los días de la semana mayor, para evitar la vulneración de los derechos humanos de los pasajeros.
5. Se encontró que existe escasa asignación de personal de la DGT, en los campamentos del Sistema Nacional de Prevención Semana Santa SINAPRESE y centrales y terminales de abordaje de importancia, para emitir las sanciones necesarias y la imposición de multas a aquellas empresas de autobuses infractoras de la ley.
6. Se encontró en los campamentos del SINAPRESE, la coordinación institucional es insuficiente, para lograr un mejor impacto en el sistema de prevención de Semana Santa.
7. La Dirección de Protección y Seguridad Vial PROVIAL, no cuenta con las facultades legales para hacer respetar la tabla o el tarifario de los precios para el transporte extraurbano, a pesar que cuenta con mayor presencia en carretera que la DGT, y al requerir apoyo de esta última para sancionar, resultan insuficientes los veintidós inspectores para lograr mayor presencia a nivel República. Puesto que se ha observado de manera generalizada, el incumplimiento del cobro de las tarifas autorizadas por parte de los porteadores o transportistas, siendo estas hasta del doble, afectando la economía de los usuarios y creando competencia con otros transportistas. Se evidenció que no existen acciones conjuntas con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y otras instituciones, para garantizar y verificar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad contra la pandemia del COVID-19, que actualmente se incumple en los autobuses, terminales de transferencias y terminales de buses, lo que pone en alto riesgo a la población guatemalteca.
8. PROVIAL realiza acciones para verificar el cumplimiento de las disposiciones del Decreto número 45-2016, Ley para el fortalecimiento de la seguridad vial, en coordinación con las autoridades competentes en materia de tránsito (Policías Municipales de Tránsito), que operan en todo el país.
9. PROVIAL realiza acompañamiento al funcionamiento del sistema de transporte terrestre, en el territorio nacional, principalmente el transporte colectivo de pasajeros y de carga, en coordinación con el Departamento de Tránsito de la Dirección General de la Policía Nacional Civil, lo cual aun así resulta insuficiente.
10. Se observó que PROVIAL realiza coordinación con las autoridades de tránsito, (Policías Municipales de Tránsito), para mantener en carretera, la fluidez del tránsito vehicular; asistir a los conductores que por problemas mecánicos obstaculicen el tránsito vehicular; proporcionar protección, educación y seguridad vial, a través de patrullajes constantes, en coordinación con otras entidades.
11. Se observó la presencia de agentes del Departamento de Tránsito de la Policía Nacional Civil DTPNC, en los campamentos del SINAPRESE, trabajando coordinadamente con el resto de



- instituciones que lo conforman, para lograr un mejor impacto en el sistema de prevención de Semana Santa.
12. Se observó que la presencia de los agentes del DTPNC, aún resulta insuficiente para mantener la observancia en los puntos o centrales de autobuses en los días de la semana mayor, y con ello evitar la vulneración de los derechos humanos de los pasajeros.
 13. Se observó que la coordinación entre los agentes del DTPNC y los inspectores de la DGT, es insuficiente, para tener conocimiento de forma oficial acerca de la tarifa establecida del costo del pasaje en el transporte extraurbano.
 14. Se observó que en los operativos verificados en carretera, no se dio la revisión de llantas de los autobuses, puesto que algunos vehículos circulan con estas en malas condiciones, lo cual significa un riesgo que pueden ocasionar accidentes viales.
 15. En las verificaciones realizadas no se observó presencia del personal del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y otras instituciones, para verificar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad en contra de la pandemia del COVID-19, puesto que actualmente existe incumplimiento por parte los usuarios del servicio dentro de los autobuses, terminales de transferencia y terminales, lo que pone en alto riesgo a la población guatemalteca.
 16. Se estableció que no existía presencia del SINAPRESE, en la jurisdicción municipal, pese a que hay muchas rutas urbanas, principalmente del Sistema Transurbano SIGA y extraurbanas, prestan el servicio de transporte público colectivo, durante la Semana Santa, para trabajar de forma coordinada con el resto de instituciones que lo conforman, para lograr un mejor impacto en el sistema de prevención en la semana mayor.
 17. Se observó la presencia de algunos agentes de la Superintendencia de Transporte Público STP, en centrales de transferencias de autobuses en los días de la semana mayor, que aún resulta insuficiente, para evitar la vulneración de los derechos humanos de los pasajeros, ocurridas durante esos días, como lo son: malos tratos, hacinamiento en estaciones, terminales y dentro de los autobuses de transporte colectivo, Transurbano, Transmetro y otros.
 18. No se encontró presencia de personal del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en los campamentos de SINAPRESE, en Centrales de Transferencias del transporte público colectivo, terminales y paradas de autobuses, para que de manera aleatoria, comprueben el cumplimiento del protocolo de bioseguridad contra la pandemia del COVID-19, por parte de los transportistas o que las autoridades realizarán su labor, en este contexto, de manera adecuada.

v. Recomendaciones.

**Al Ministro de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda MICIVI
A la Dirección General de Transportes DGT**

1. Realizar acciones concretas y eficaces para socializar y hacer respetar la tabla de precios para el transporte extraurbano, en virtud que se ha observado de manera generalizada, el incumplimiento del cobro de las tarifas autorizadas por parte de los porteadores o transportistas, siendo estas el doble, con lo que han afectado directamente la economía de los usuarios y creado competencia con otros transportistas.
2. Tomar acciones inmediatas conjuntas con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y otras instituciones, para garantizar y verificar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID-19, que actualmente se incumple en los autobuses, terminales de transferencias y terminales de buses, lo que pone en alto riesgo a la población guatemalteca.
3. Realizar las acciones pertinentes para hacer cumplir el Decreto número 45-2016, ley de fortalecimiento de la seguridad vial y su reglamento, evitando la proliferación de transportes no autorizados que se traducen en competencia desleal para los porteadores que cumplen con sus obligaciones legales.
4. Fortalecer las capacidades de la Dirección General de Transportes DGT, con el número necesario de inspectores, vehículos y demás recursos necesarios para contar con presencia en carreteras, centrales de transferencias, terminales, entre otros que permita al Estado el mejor control y rectoría del transporte público extraurbano de pasajeros, emitiendo acciones que hagan cumplir la leyes pertinentes, en beneficio de la población.
5. En su oportunidad mantener la observancia en los puntos o centrales de autobuses en los días de asueto, y con ello evitar las violaciones de los derechos humanos de los pasajeros.
6. Asignar más personal en los campamentos del Sistema Nacional de Prevención Semana Santa SINAPRESE y centrales de importancia, para emitir las sanciones necesarias y la imposición de multas a aquellas empresas de autobuses infractoras de la ley.
7. Para próximas oportunidades trabajar de forma coordinada con el resto de instituciones que conforman el SINAPRESE, para lograr un mejor impacto en el sistema de prevención de Semana Santa.

**Al Ministro de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda MICIVI
A la Dirección General de Protección y Seguridad Vial PROVIAL:**

1. Realizar acciones concretas y eficaces para socializar y hacer respetar la tabla de precios para el transporte extraurbano, en virtud que se ha observado de manera generalizada, el incumplimiento del cobro de las tarifas autorizadas por parte de los porteadores o transportistas, siendo estas el doble, con lo que han afectado directamente la economía de los usuarios y creado competencia con otros transportistas.
2. Tomar acciones inmediatas conjuntas con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y otras instituciones, para garantizar y verificar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID-19, que actualmente se incumple en los autobuses, terminales de transferencias y terminales de buses, lo que pone en alto riesgo a la población guatemalteca.
3. Continuar con la supervisión de la correcta aplicación de las disposiciones contempladas en el Decreto número 45-2016, Ley para el fortalecimiento de la seguridad vial, en coordinación con las autoridades competentes en materia de tránsito que operen en todo el país.
4. Continuar con el acompañamiento correspondiente para el efectivo funcionamiento del sistema de transporte terrestre, en el territorio nacional, principalmente el transporte colectivo de pasajeros y de carga, en coordinación con el Departamento de Tránsito de la Dirección General de la Policía Nacional Civil.
5. Continuar con la coordinación necesaria con las autoridades de tránsito competentes para mejorar y mantener la fluidez del tránsito vehicular; asistir a los conductores que por problemas mecánicos obstaculicen el tránsito vehicular; proporcionar protección, educación y seguridad vial a los usuarios de las carreteras del territorio nacional (conductores, pasajeros y peatones), a través de patrullajes constantes, en coordinación con otras entidades.

Al Ministro de Gobernación MINGOB

Al Departamento de Tránsito de la Dirección General de la Policía Nacional Civil DTPNC

Recomendaciones al momento de la verificación

1. Trabajar de forma coordinada con el resto de instituciones que conforman el Sistema Nacional de Prevención Semana Santa SINAPRESE, para lograr un mejor impacto en el sistema de prevención de semana santa.
2. Mantener la observancia en los puntos o centrales de autobuses en los días de la semana mayor, y con ello evitar las violaciones de los derechos humanos de los pasajeros.
3. Coordinar con la Dirección General de Transportes DGT, para tener conocimiento de forma oficial de la tarifa establecida del pasaje en el transporte extraurbano.
4. Tomar en cuenta en los operativos la revisión de llantas de los autobuses, puesto que algunos automotores circulan con las mismas en malas condiciones y pueden ocasionar accidentes viales.

Al Superintendente del Transporte Público STP:

Recomendaciones al momento de la verificación

1. Tomar acciones inmediatas conjuntas con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y otras instituciones, para garantizar y verificar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID-19, que actualmente se incumple en los autobuses, terminales de transferencias y terminales de buses, lo que pone en alto riesgo a la población guatemalteca.
2. Trabajar de forma coordinada con el resto de instituciones que conforman el Sistema Nacional de Prevención Semana Santa SINAPRESE, dentro de su jurisdicción, para lograr un mejor impacto en el sistema de prevención de semana santa.
3. Mantener la observancia en los puntos o centrales de autobuses en los días de la semana mayor, y con ello evitar las violaciones de los derechos humanos de los pasajeros, ocurridas durante la Semana Santa, como lo son: malos tratos, hacinamiento en estaciones, terminales y dentro de los autobuses de transporte colectivo, Transurbano, Transmetro y otros.

Al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

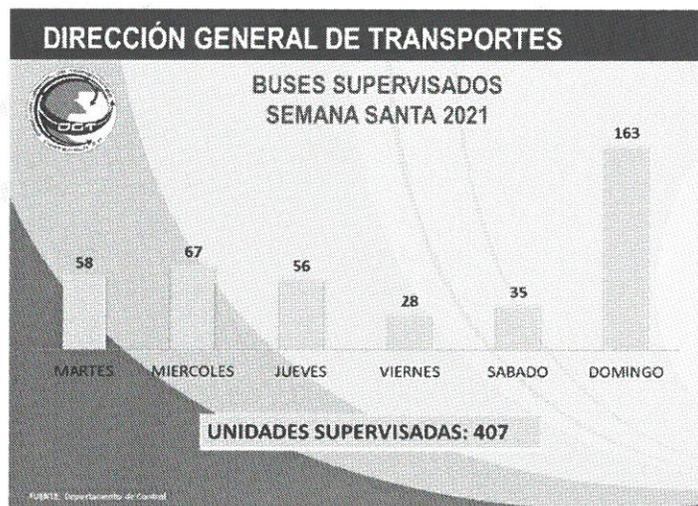
Recomendaciones al momento de la verificación

1. Contar con presencia de personal del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en los campamentos del Sistema Nacional de Prevención Semana Santa SINAPRESE, en Centrales de Transferencias del transporte público, terminales y paradas de autobuses, para que de manera aleatoria, comprueben el cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID-19, pues en la verificación realizada, no se encontró presencia del personal del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para constatar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad por parte de los transportistas o que las autoridades realizarán su labor, en este contexto, de manera adecuada.

ANEXOS

Gráfica 1

Cantidad de autobuses supervisados durante la Semana Santa por la Dirección General de Transportes DGT y la Dirección General de Protección y Seguridad Vial PROVIAL

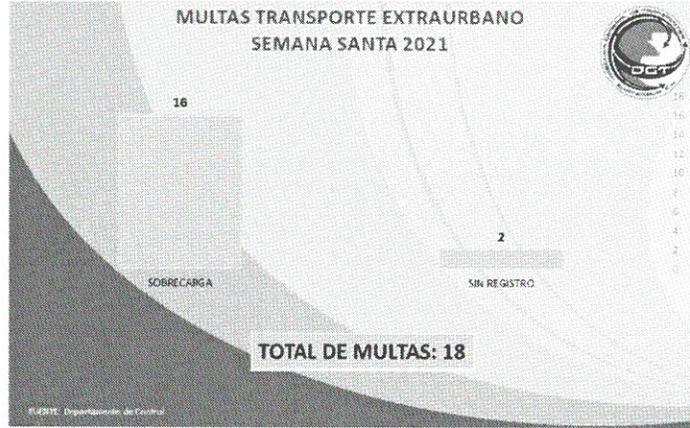


Fuente: Departamento de Control, Dirección General de Transportes

Gráfica 2

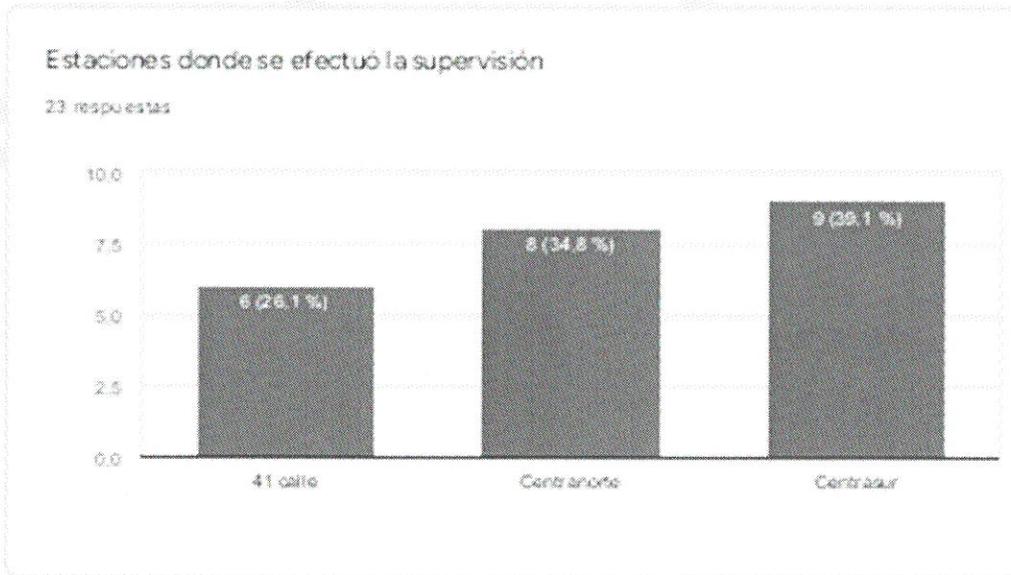
Cantidad de autobuses multados durante la Semana Santa por la DGT y PROVIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTES



Fuente: Departamento de Control, Dirección General de Transportes

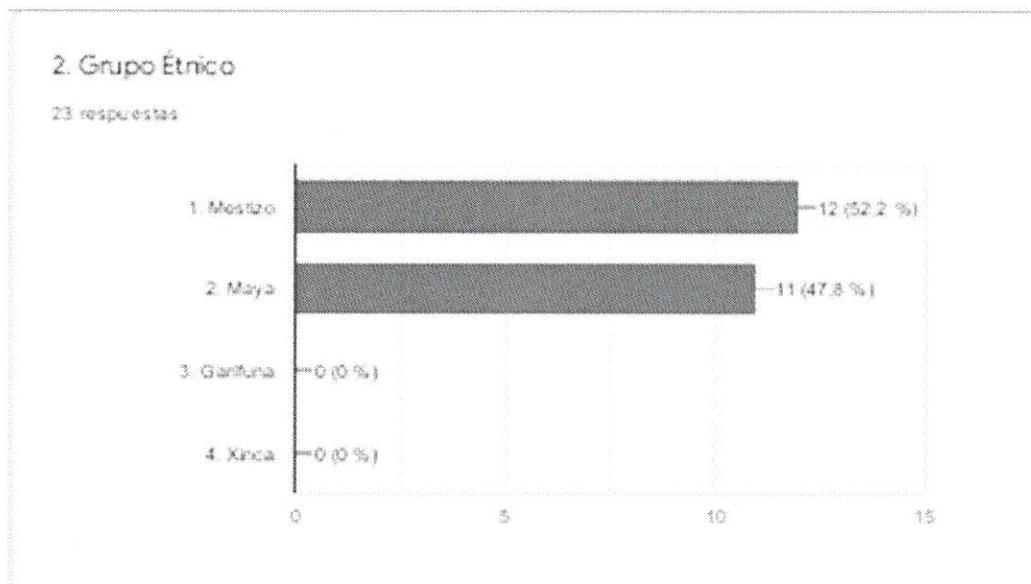
Gráfica 3



Fuente: Elaboración propia entrevistas realizadas a usuarios. PDH

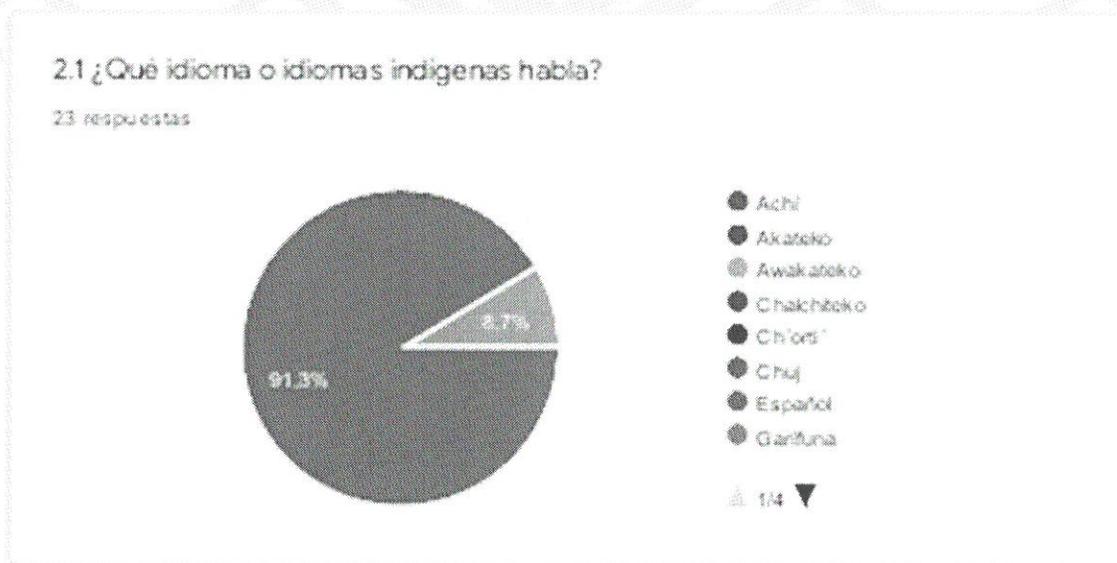


Gráfica 4



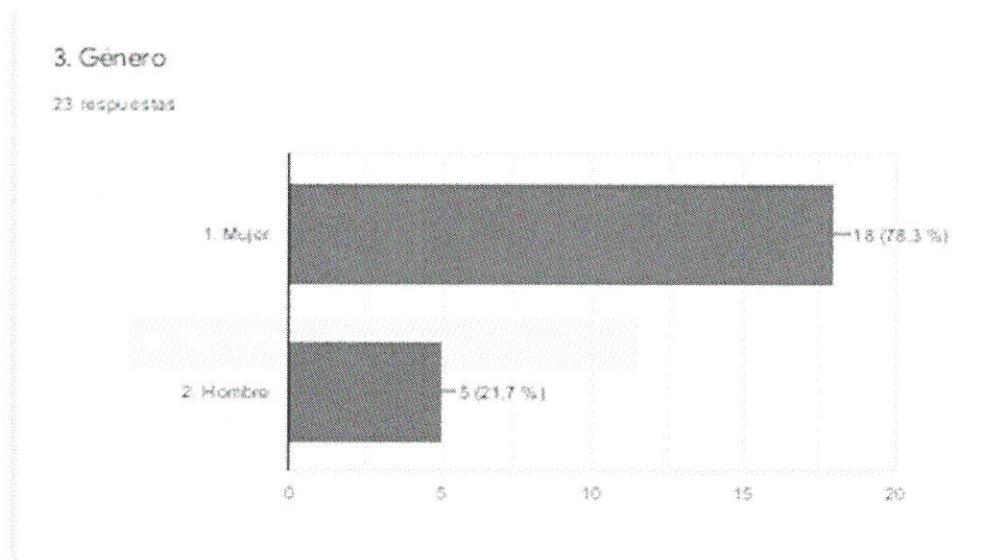
Fuente: Elaboración propia entrevistas realizadas a usuarios. PDH

Gráfica 5



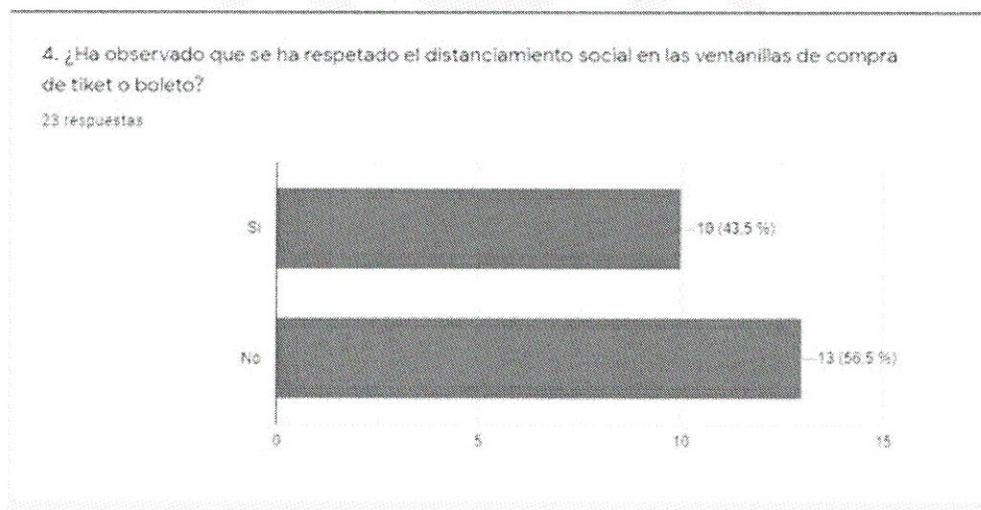
Fuente: Elaboración propia entrevistas realizadas a usuarios. PDH

Gráfica 6



Fuente: Elaboración propia entrevistas realizadas a usuarios. PDH

Gráfica 7

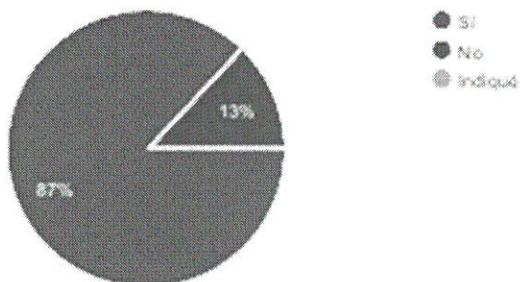


Fuente: Elaboración propia entrevistas realizadas a usuarios. PDH

Gráfica 8

6. ¿Ha observado que se está respetando el distanciamiento físico de 1.5m, en la cola para abordar el autobús?

23 respuestas

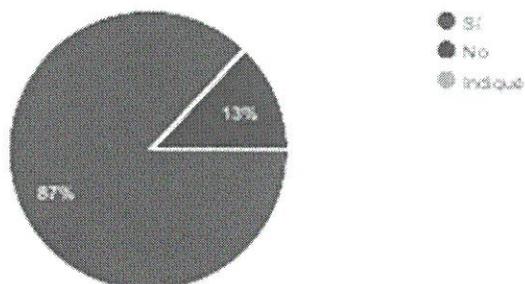


Fuente: Elaboración propia entrevistas realizadas a usuarios. PDH

Gráfica 9

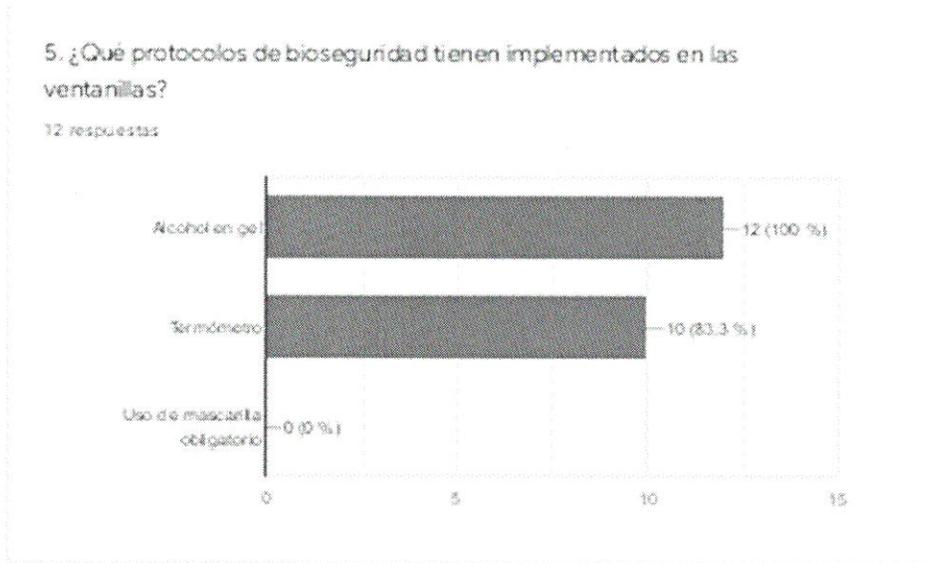
7. ¿Ha observado que se cuenta con personal que toma la temperatura, aplica gel y verifica que todos usen mascarilla antes de ingresar al autobús?

23 respuestas



Fuente: Elaboración propia entrevistas realizadas a usuarios. PDH

Gráfica 10

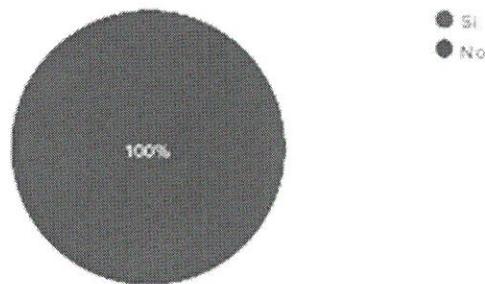


Fuente: Elaboración propia entrevistas realizadas a usuarios. PDH

Gráfica 11

8. ¿En relación al costo del pasaje, este es el mismo del año pasado?

23 respuestas

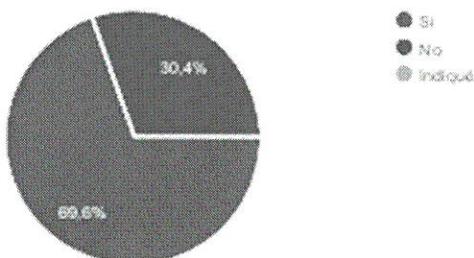


Fuente: Elaboración propia entrevistas realizadas a usuarios. PDH

Gráfica 12

12. ¿Sabe que puede denunciar si le realizan un cobro mayor al establecido, o el bus va sobrecargado, sin respetar los protocolos de bioseguridad?

23 respuestas

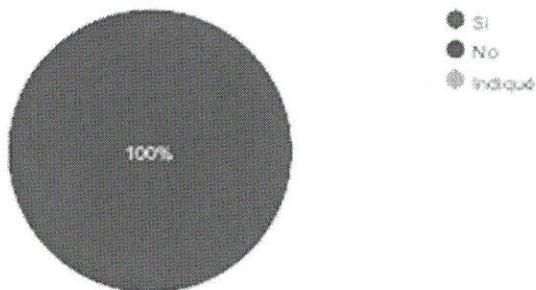


Fuente: Elaboración propia entrevistas realizadas a usuarios. PDH

Gráfica 13

11. ¿Usted abordaría un autobús que va sobrecargado?

23 respuestas

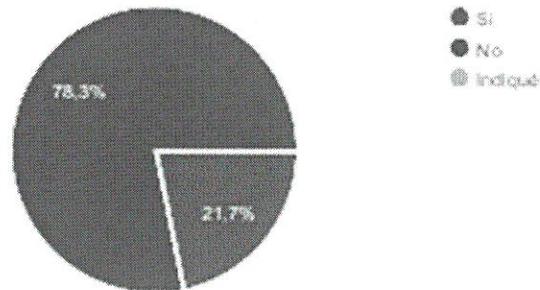


Fuente: Elaboración propia entrevistas realizadas a usuarios. PDH

Gráfica 14

10. ¿Considera que los autobuses van sobrecargados y no respetan los protocolos de bioseguridad, en relación a la protección del pasajero?

23 respuestas



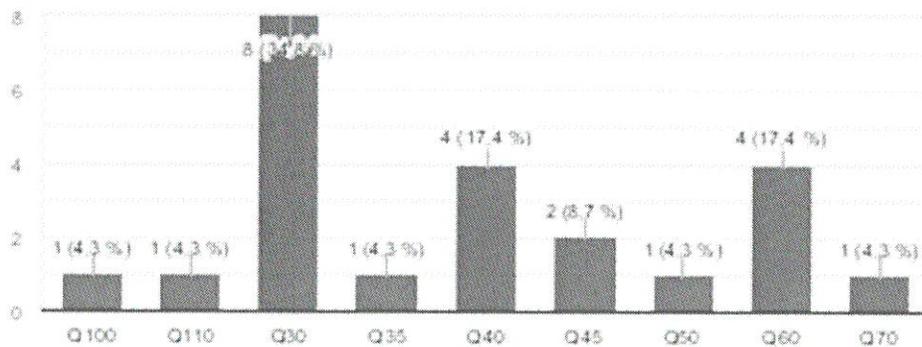
Fuente: Elaboración propia entrevistas realizadas a usuarios. PDH

Gráfica 15

Precio del pasaje en el año 2020.

Indiqué cual era el precio del 2020

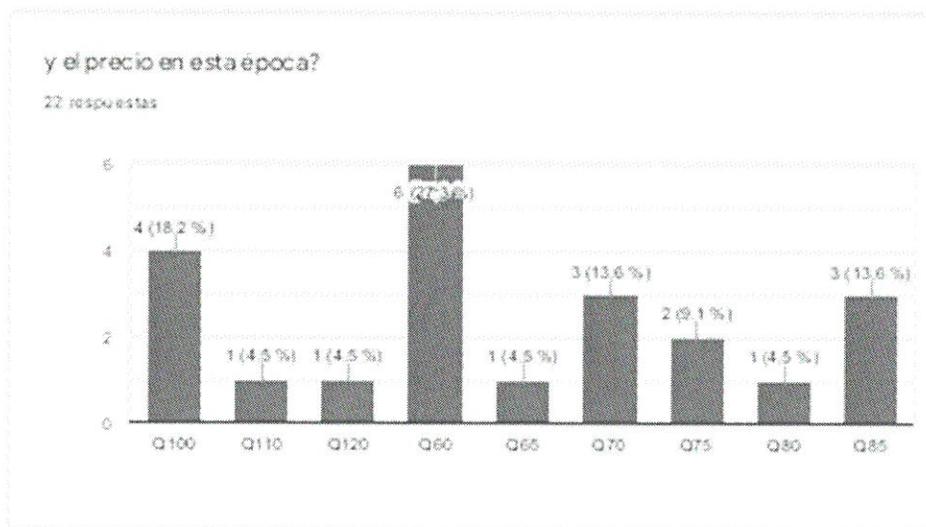
23 respuestas



Fuente: Elaboración propia entrevistas realizadas a usuarios. PDH

Gráfica 16

Variación del precio del pasaje en el año 2021 en relación al año 2020.



Fuente: Elaboración propia entrevistas realizadas a usuarios. PDH

Cuadro 1

Operativos realizados por la Dirección General de Protección y Seguridad Vial PROVIAL del 1 de marzo al 04 de abril de 2021.

No.	OPERATIVOS	Total, Resultados
1	Operativos realizados	17
2	Vehículos verificados	3,021
3	Pilotos sancionados	106
4	Pilotos de buses sancionados	81
5	Buses verificados en operativos	199

Fuente: Dirección General de Transportes-DGT, Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.

Cuadro 2

Hechos de tránsito registrados por la Dirección General de Protección y Seguridad Vial PROVIAL del 1 de marzo al 04 de abril de 2021.

No.	HECHOS DE TRÁNSITO	Resultados
1	Hechos de tránsito asistidos	57

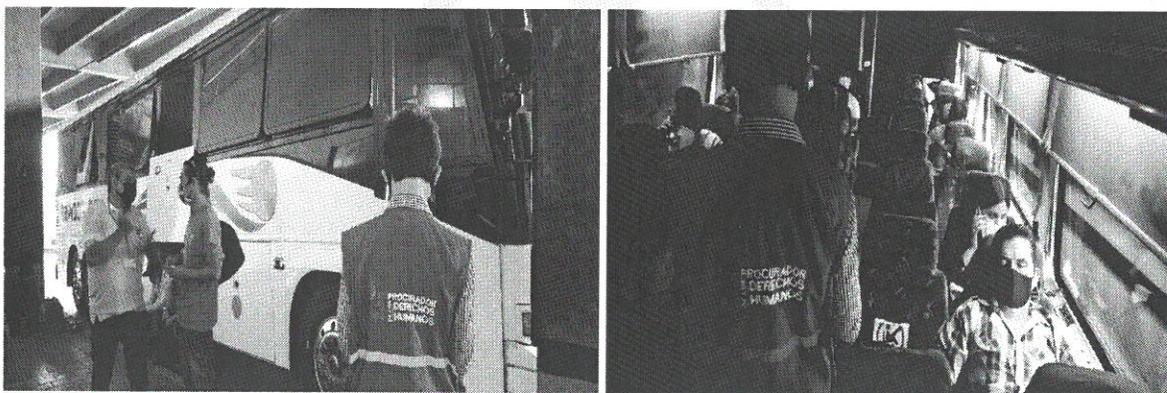
2	Hechos de tránsito donde resultaron buses involucrados	3
3	Personas heridas de hechos de tránsito/buses involucrados	17

Fuente: Dirección General de Transportes-DGT, Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.

Cuadro 3

Operativos por la General de Seguridad del 1 de de abril de	No.	OPERATIVOS	Total, Resultados	realizados Dirección Protección y Vial PROVIAL marzo al 04 2021.
	1	Operativos realizados	17	
2	Vehículos verificados	3,021		
3	Pilotos sancionados	106		
4	Pilotos de buses sancionados	81		
5	Buses verificados en operativos	199		

Verificación a autobuses extrarurbanos en CENTRA SUR





Verificación a autobuses extrarurbanos en CENTRA SUR

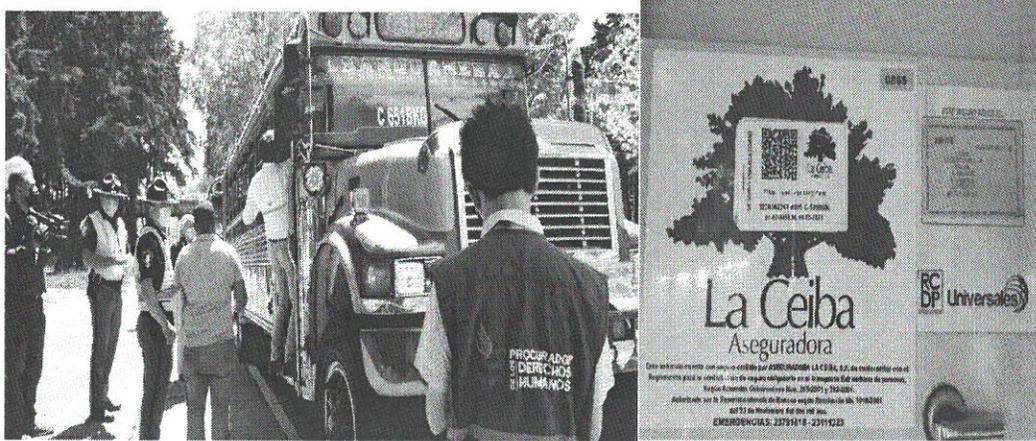


Protocolo de bioseguridad, alcohol en gel previo al abordaje y dentro del autobus CENTRA NORTE.

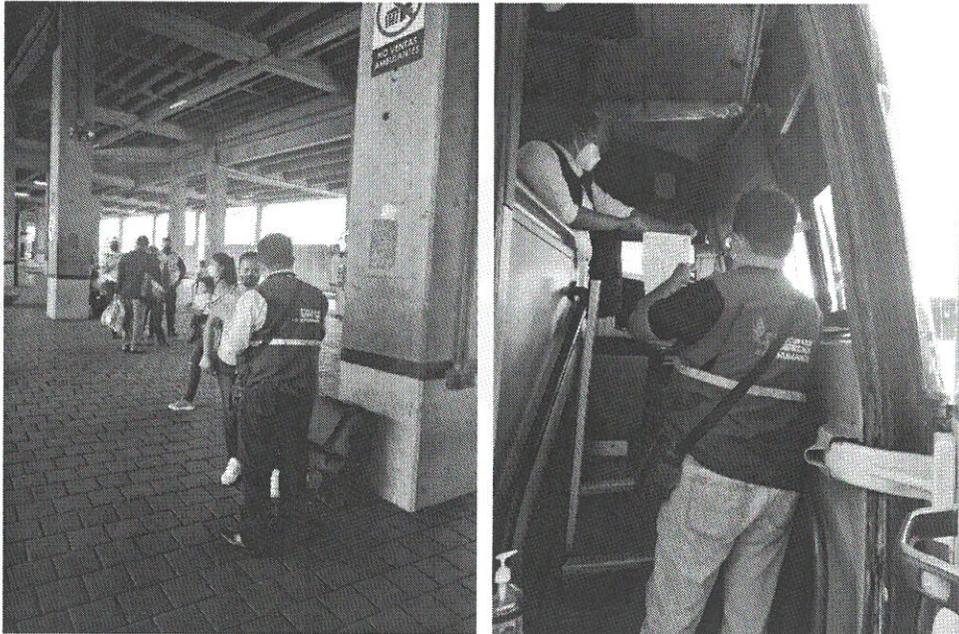


Se evidenció el incumplimiento del protocolo de bioseguridad (el uso obligatorio de mascarilla dentro de los autobuses).

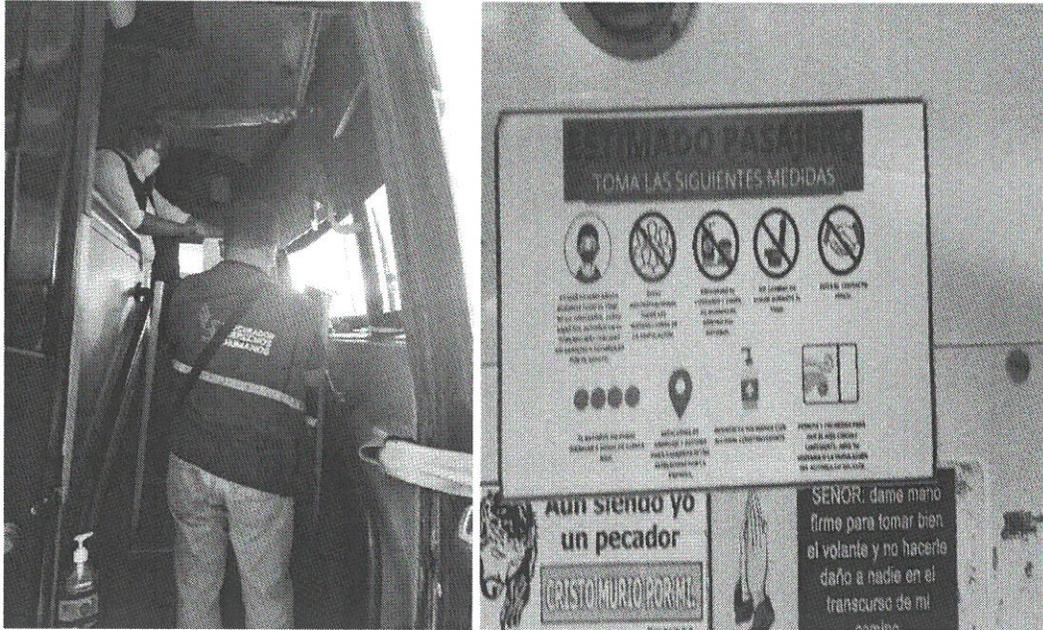
Coordinación interinstitucional con PROVIAL



Verificación de la vigencia del seguro de transporte extraurbano obligatorio.



Verificación a autobuses extrarurbanos en CENTRA SUR




Lic. Edgar Guerra
Defensor de los Usuarios del Transporte Público
Procurador de los Derechos Humanos

